



Affaire 2026_RU_002

DIRECTION DU CONTRÔLE DE LA
CONCESSION

Service RU

**APPEL D'OFFRES RELATIF A DES PRESTATIONS DE SERVICE SUR L'ECOUTE
DES USAGERS ET COLLECTIVITES DESSERVIES PAR LE SERVICE PUBLIC DE
L'EAU**

**Accord-cadre à marchés subséquents et à bons de commande passé en
application du Code de la commande publique.**

Pouvoir Adjudicateur

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Le SEDIF a adopté son Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsables (SPASER)



Le SPASER est un document stratégique qui définit un plan d'action en matière d'achats responsables. Celui du SEDIF repose sur quatre axes :

1. La prise en compte du changement climatique,
2. La nécessité d'agir pour une commande publique solidaire et inclusive,
3. Le développement de la performance achat,
4. L'investissement dans l'avenir.

Pour retrouver l'ensemble des engagements du Syndicat en faveur d'une commande publique plus soucieuse du développement durable, rendez-vous sur notre [site internet](#) ou scannez ce QR code :



1	OBJET DE LA CONSULTATION	4
2	CONDITIONS DE LA CONSULTATION	4
2.1	Etendue et mode de la consultation.....	4
2.2	Lieu d'exécution ou de livraison.....	5
2.3	Décomposition en lot et/ou en tranches	5
2.4	Variantes.....	5
2.5	Duree	5
2.6	Modalités de règlement et de financement	5
2.7	Délai de validité des offres.....	5
3	PRÉSENTATION DES PIÈCES DU DCE	6
3.1	Acces et modifications de detail au dossier de consultation.....	6
3.2	Renseignements complementaires – Questions/Reponses.....	6
4	PIECES A TRANSMETTRE PAR LES CANDIDATS.....	7
4.1	Dispositions générales	7
4.2	Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature.....	7
4.2.1	dossier de Candidature	7
4.2.2	Candidature avec un DUME.....	8
4.2.3	Précisions concernant la co ou sous-traitance	9
4.3	Analyse de la candidature.....	10
4.4	Pièces à transmettre dans le dossier relatif à l'offre.....	11
4.5	Signature des pieces par l'opérateur économique (candidat, cotraitants, sous-traitants)	12
5	CONDITION DE TRANSMISSION DES PLIS.....	12
5.1	Transmission des plis par voie électronique	12
5.2	Copie de sauvegarde.....	13
6	JUGEMENT DES OFFRES.....	13
6.1	Examen des offres	13
6.2	Critères de choix des offres.....	14
7	ATTRIBUTION DEFINITIVE.....	15
8	PROCEDURES DE RECOURS.....	15

En cas de contradiction entre les mentions portées dans l'avis d'appel à la concurrence et dans le présent règlement de la consultation, celles de l'avis d'appel à la concurrence primeront.

Dans la suite du présent document, le Code de la commande publique est désigné sous le sigle « CCP ».

1 OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation d'enquêtes quantitatives et qualitatives annuelles nécessitant des restitutions semestrielles dans le cadre de l'Observatoire du service public de l'eau, comprenant une enquête globale auprès des usagers abonnés et non abonnés du service de l'eau et auprès des représentants des collectivités desservies par le service public de l'eau, et une enquête spécifique d'évaluation de la Relation Client par le biais de tous canaux de contacts, y compris intervention terrain.

L'accord-cadre est non alloti. Il est mono attributaire et conclu pour un montant minimum annuel de 120 000 € HT et un montant maximum annuel de 220 000 € HT, soit 880 000 € HT pour sa durée maximale de 4 ans.

A titre d'information, les montants dépensés dans le cadre de l'accord-cadre actuel passé pour les prestations annuelles de même nature s'élèvent à environ 600 000 € HT sur une période de 3.5 ans, compris prestations ponctuelles.

Les prestations du présent accord-cadre comportent notamment :

- une enquête quantitative et qualitative globale annuelle,
- une enquête qualitative spécifique « Relation clientèle » annuelle,
- une enquête qualitative spécifique « Interventions » annuelle,
- une enquête de satisfaction des usagers menée à l'issue des chantiers menés par le SEDIF ou son délégataire
- a minima une enquête ponctuelle ou un focus group complémentaire par an, dont l'objectif et les contours seront définis dans un marché subséquent.

La définition de l'ensemble des besoins sera renseignée dans les marchés subséquents pour les prestations ponctuelles et directement par bons de commande pour les prestations récurrentes.

2 CONDITIONS DE LA CONSULTATION

2.1 ETENDUE ET MODE DE LA CONSULTATION

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France agit en tant que pouvoir adjudicateur.

La présente consultation est passée sous la forme d'un appel d'offres ouvert, en application des articles R2124-2, R2161-2 à 5 du Code de la commande publique.

Elle fait l'objet d'un avis d'appel à la concurrence, publié au BOAMP, au JOUE ainsi que sur le profil acheteur du SEDIF à l'adresse suivante : <https://marches.maximilien.fr>

La présente consultation concerne un marché passé sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commandes et à marchés subséquents en application des articles R2162-1 à R2162-6 du Code de la commande publique.

Les prestations sont définies de manière précise dans les pièces de la consultation des marchés subséquents.

Le SEDIF respecte les principes de la certification qualité ISO 9001, pour l'ensemble de son système de management de l'achat public et ceux de la certification ISO 14001 du système de management environnemental pour l'ensemble de son activité sur la totalité du territoire syndical.

Aussi, les prestations confiées au(x) titulaire(s), seront menées en intégrant le respect des principes de ces certifications et des procédures mises en place par le SEDIF, que le(s) titulaire(s) s'engage(nt) à respecter.

2.2 LIEU D'EXECUTION OU DE LIVRAISON

A titre d'information, les interviews viseront exclusivement des usagers résidant en région Ile-de-France. Elles seront réalisées par différents médias : téléphone et internet principalement, ou tout autre moyen proposé par le titulaire.

2.3 DECOMPOSITION EN LOT ET/OU EN TRANCHES

L'accord-cadre n'est pas alloti, les prestations et leurs restitutions devant constituer un ensemble homogène pour permettre l'exploitation des résultats. L'accord-cadre n'est pas décomposé en tranche.

2.4 VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

2.5 DUREE

L'accord-cadre est passé pour une durée établie d'un an, renouvelable, par tacite reconduction, trois fois une année sans dépasser quatre ans, à compter de la date de notification.

Les bons de commandes et/ou les marchés subséquents ne seront émis ou conclus que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Leurs durées d'exécution seront précisées au fur et à mesure de leur émission ou de leur conclusion.

2.6 MODALITES DE REGLEMENT ET DE FINANCEMENT

Les bons de commande à l'accord-cadre sont traités à prix unitaires.

Les prix des marchés subséquents seront traités soit à prix unitaires, soit à prix forfaitaires, soit à prix unitaires et forfaitaires selon les prestations sur la base des prix du référentiel de prix qui constituent des prix plafond.

Une avance pourra être accordée au Titulaire dans les conditions définies à l'article 10.7 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et sous réserve des dispositions du CCP.

Les modalités de règlement et délais de paiement des marchés sont précisés à l'article 10.5 du cahier des clauses administratives particulières.

Le règlement des dépenses se fera par mandat administratif suivi d'un virement bancaire. Le délai global de paiement est de 30 jours. A défaut, des intérêts moratoires fixés au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points, seront versés au Titulaire auxquels s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

L'unité monétaire d'exécution est l'Euro.

Le marché sera financé par le budget du SEDIF.

2.7 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Les offres des candidats devront demeurer valables pendant une durée minimale de cent-quatre-vingts **(180) jours** calendaires à compter de la date limite de remise des offres fixée dans l'avis d'appel à la concurrence ou sur le profil acheteur.

3 PRÉSENTATION DES PIÈCES DU DCE

Le dossier de consultation des entreprises est constitué des éléments suivants :

- le règlement de consultation (RC),
- l'acte d'engagement (AE-pièce contractuelle),
- le cahier des clauses administrative particulières (CCAP-pièce contractuelle)
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP-pièce contractuelle)
- le bordereau de prix unitaires (BPU-pièce contractuelle)
- Le référentiel des prix unitaires (RPU-pièce contractuelle)
- Le détail quantitatif estimatif (DQE-pièce non contractuelle)
- Annexes : liste des annexes jointe au DCE, dans le fichier « liste des pièces du DCE »

3.1 ACCES ET MODIFICATIONS DE DETAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation des entreprises est entièrement téléchargeable sur le portail des marchés publics franciliens "Maximilien" (<https://marches.maximilien.fr>).

Le SEDIF peut apporter des modifications non substantielles aux documents de la consultation au plus tard 6 jours calendaires avant la date de remise des plis. Le délai de 6 jours se calcule à compter de la date de mise en ligne des dites modifications sur le portail des marchés publics.

Seuls les candidats dûment identifiés lors du téléchargement du dossier seront alertés des modifications ; ils veilleront à utiliser une adresse mail durable pendant toute la durée de la procédure. Les candidats devront répondre sur la base du dernier dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Dans le cas où un candidat aurait remis un pli avant les modifications, il pourra en remettre un nouveau sur la base du dernier dossier modifié, avant la date et l'heure limites de remise des plis.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite est reportée par le SEDIF, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date. Les candidats identifiés sont informés du report de la date limite de remise des plis.



Le candidat reste responsable du paramétrage et de la surveillance de la messagerie (redirection automatique, utilisation d'anti-spam...) et doit s'assurer que les messages envoyés par le portail Maximilien, notamment, **nepasrepondre@maximilien.fr** ne sont pas traités comme des courriels indésirables.

3.2 RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES – QUESTIONS/REPONSES

Pendant la phase de consultation, les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur le portail des marchés publics franciliens « Maximilien » à l'adresse suivante : <https://marches.maximilien.fr/> en cliquant sur le lien « poser une question » relatif à la consultation choisie. Les questions posées par un autre moyen que le portail Maximilien ne seront pas prises en compte.

Ces questions et ces demandes devront être adressées au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite de remise des plis. Il ne sera répondu à aucune question reçue au-delà de cette date. Le SEDIF répondra au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de remise des plis.

4 PIÈCES À TRANSMETTRE PAR LES CANDIDATS

4.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les pièces de candidature et d'offre à remettre par les candidats sont obligatoirement rédigées en langue française.

Les candidats sont invités à distinguer les pièces relatives à la candidature de celles relatives à l'offre.

4.2 PIÈCES À TRANSMETTRE DANS LE DOSSIER RELATIF À LA CANDIDATURE

Les candidats peuvent candidater en utilisant 2 modes de réponse décrits ci-dessous dont le document unique de marché européen (DUME) utilisable par tous les candidats.

4.2.1 DOSSIER DE CANDIDATURE

Les candidats devront justifier de leur capacité juridique, technique, professionnelle et financière à exécuter les prestations objet du marché en produisant les documents listés dans le tableau ci-après :

Liste des documents à fournir dans le dossier candidature		
1	Acte de candidature (formulaire DC1 ou sur papier à en-tête de l'entreprise)	ou Document Unique de Marché Européen (DUME)
1.1	déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-10 du CCP, notamment qu'il satisfait aux obligations concernant l'emploi des travailleurs handicapés définies aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail	
1.2	le cas échéant, les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail.	
1.3	la production d'un extrait du registre attestant que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'exclusion mentionné à l'article L. 2141-3 du CCP, tel qu'un extrait K bis,	
1.4	le cas échéant, la copie du ou des jugements en cas de redressement judiciaire	
2	Liste des principales références en lien avec l'objet de l'accord-cadre effectuées au cours des 3 dernières années reprenant le type de client (privé/public), le montant, la date et le type de prestation.	
3	Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	
4	Déclaration indiquant l'outillage, les moyens matériels et logiciels	
5	Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet de l'accord-cadre portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.	

Le candidat est dispensé de transmettre les documents de la candidature demandés s'ils sont contenus dans un **espace de stockage numérique gratuit** (il doit fournir les informations nécessaires à la consultation de cet espace de stockage) ou s'ils ont déjà été transmis dans une précédente consultation **à la condition de le spécifier, de les lister** et que ces documents demeurent à jour et valable.

Les candidats dans l'impossibilité objective de produire la liste mentionnée ci-dessus peuvent justifier de leur capacité professionnelle par tout autre moyen.

L'absence des pièces relatives aux informations tenant à la capacité technique, professionnelle et financière, ainsi que le défaut de renseignement concernant l'antériorité des chiffres d'affaires et des effectifs sur les trois dernières années disponibles entraînent l'irrecevabilité de la candidature.

4.2.2 CANDIDATURE AVEC UN DUME

Les candidats peuvent présenter leur candidature sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen (DUME), consistant en une déclaration sur l'honneur actualisée.

Dans ce cas, chaque opérateur économique concerné, y compris les éventuels cotraitants et sous-traitants, complète en français un DUME.

Publicité / Téléchargement Question Dépôt Messagerie sécurisée

Étape 1: Sélection du mode de candidature

1 Choisir la candidature avec un DUME

Candidature avec un DUME (Document Unique de Marché Européen)

Ce mode de candidature est proposé suite à une initiative de la Commission Européenne visant à réduire les lourdeurs administratives. Le DUME remplace les documents de candidature de type DC1, DC2... et peut être réutilisé pour candidater à d'autres procédures. Le formulaire DUME est à compléter en ligne avant de joindre son offre.

Certificat Il est possible d'enregistrer le DUME en brouillon avant de le valider au moment du dépôt de la réponse.

Le DUME proposé dans le cadre de cette consultation a été pré-rempli par l'acheteur.



Au dépôt du dossier, l'opérateur économique peut remplir le DUME en ligne ou télécharger un DUME rédigé depuis Chorus Pro.

Pour compléter un DUME, chaque opérateur économique peut :

- **Soit remplir l'e-DUME dans l'onglet « Dépôt » de Maximilien**

2 Choisir comment renseigner le DUME :

- En ligne
- En pièce libre

Je souhaite :

Renseigner mon DUME en ligne

Le formulaire DUME n'a pas été renseigné et validé. Après avoir validé le DUME, veuillez revenir sur cette page pour passer à l'étape suivante.

Compléter et valider mon DUME

Fournir mon DUME en pièce libre (au format XML)

① Cliquer sur « renseigner mon DUME en ligne » ;

Publicité / Téléchargement Question Dépôt Messagerie sécurisée

Étape 1 : Sélection du mode de candidature

➔ **Candidature avec un DUME (Document Unique de Marché Européen)** **Suivant**

Ce mode de candidature est proposé suite à une initiative de la Commission Européenne visant à réduire les lourdeurs administratives. Le DUME remplace les documents de candidature de type DC1, DC2... et peut être réutilisé pour candidater à d'autres procédures. Le formulaire DUME est à compléter en ligne avant de joindre son offre.

Certificat : Il est possible d'enregistrer le DUME en brouillon avant de le valider au moment du dépôt de la réponse.

🌟 Le DUME proposé dans le cadre de cette consultation a été pré-rempli par l'acheteur.

Je souhaite :

☒ Renseigner mon DUME en ligne

② Renseigner les rubriques du DUME ;

③ Sauvegarder le DUME avant de poursuivre le dépôt du dossier.

- **Soit créer un DUME rédigé depuis Chorus Pro à l'adresse URL suivante :**
<https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>

- ① Se connecter en tant qu'entreprise et cliquer sur « créer ou réutiliser un DUME » ;
- ② Renseigner son n° de SIRET ou n° de TVA intracommunautaire ou n° de structure hors UE (ce numéro correspond au code pays et les 16 premiers caractères de la raison sociale) ou n° RIDET (Répertoire d'Identification des Entreprises et des Etablissements actifs en Nouvelle-Calédonie) ou n° TAHITI (Traitement Automatique Hiérarchisé des Institutions de Tahiti et des Iles) ;
- ③ Cliquer sur « Suivant » ;
- ④ Compléter chaque rubrique du DUME, y compris l'identité de l'acheteur, les informations relatives à la procédure, et les renseignements exigés au titre du dossier de candidature, conformément au règlement de la consultation ;
- ⑤ Sauvegarder le DUME au format .xml (**fichier nommé « DUME »**). Le DUME complété devra être joint à la réponse du candidat au format .xml.

Pour en savoir davantage sur le DUME, vous pouvez également vous rendre sur le site suivant :

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/documentation/introduction-au-document-unique-de-marche-europeen/>

4.2.3 PRECISIONS CONCERNANT LA CO OU SOUS-TRAITANCE

Si, pour justifier de ses capacités, le candidat souhaite faire prévaloir les capacités professionnelles, techniques et financières d'un autre intervenant quel qu'il soit, il devra produire les pièces mentionnées à l'article « *Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature* » relatives à cet intervenant. Il devra également justifier qu'il disposera des capacités de cet intervenant pour l'exécution de l'accord-cadre.

Candidater en groupement :

En application de l'article R.2142-21 du CCP, la présente consultation interdit candidat de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements,
- en qualité de membre de plusieurs groupements.

La méconnaissance de cette disposition emportera l'irrecevabilité des candidatures auxquelles le candidat a participé.

En cas de présentation du candidat sous la forme d'un groupement, la forme de ce dernier n'est pas imposée lors de la signature de l'accord-cadre. Cependant, quelle que soit la forme retenue, le mandataire sera solidaire des autres membres du groupement.

Seuls les groupements déclarés ou constitués à la remise des candidatures sont admis à présenter une offre. La modification de la composition du groupement entre la date de remise de la candidature et la

date de signature du marché est interdite, sauf dans les cas prévus aux articles L.2141-13 et R.2142-26 du CCP.

Dans le cas d'un groupement, tous les documents permettant d'apprécier la régularité de la situation administrative doivent être obligatoirement produits individuellement par chaque membre. En revanche, les capacités professionnelles, techniques et financières s'apprécient collectivement. Chaque membre n'étant pas tenu de détenir individuellement toutes les capacités, il n'est pas dans l'obligation de produire la totalité des pièces en attestant. Cependant, chaque pièce exigée doit être au moins une fois produite à l'échelle du groupement.

La présente consultation interdit au candidat de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements,
- en qualité de membres de plusieurs groupements.

La méconnaissance de cette stipulation emportera l'irrecevabilité des candidatures auxquelles le candidat a participé.

Candidater avec un sous-traitant :

Le Titulaire pourra sous-traiter une partie de l'exécution des prestations faisant l'objet du marché dans les conditions prévues par la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance. La sous-traitance n'est pas autorisée dans les marchés de fourniture.

Les sous-traitants peuvent être présentés au SEDIF pour acceptation lors de la soumission au marché ou lors de la mise au point de l'offre, ou en cours d'exécution du marché. Les modalités ci-dessous sont valables pour l'acceptation des sous-traitants au niveau de l'offre. En cours d'exécution du marché se reporter au cahier des charges particulières.

Si le candidat souhaite présenter un ou des sous-traitants à ce stade de la procédure de passation, il joint les documents mentionnés ci-dessous :

1. Une déclaration, mentionnant :
 - La nature des prestations sous-traitées,
 - Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé,
 - Le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant,
 - Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et le cas échéant, les modalités de variation des prix,
2. Une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une des interdictions d'accéder aux marchés publics, prévue aux articles L.2141-1 à L.2141-6 et L.2141-7 à L.2141-10 du CCP,
3. Si le candidat s'appuie sur les capacités du sous-traitant, il produit pour le sous-traitant les mêmes documents que ceux demandés aux candidats au titre de la candidature, tels que décrits à l'article « Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature » du présent règlement de la consultation

Pour certaines de ces informations, les formulaires DC peuvent être utilisés. Les candidats sont invités à télécharger les dernières versions mis en ligne par la DAJ. Ils sont téléchargeables gratuitement à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>.

4.3 ANALYSE DE LA CANDIDATURE

La vérification des candidatures est réalisée en tenant compte de l'ensemble des éléments fournis par le candidat dans les documents dont la liste se trouve à l'article « *Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature* » du présent règlement de consultation.

La vérification des candidatures sera effectuée dans les conditions prévues aux articles R.2144-1 à 7 du CCP.

Les candidatures arrivées hors délais ou qui ne sont pas recevables en application de l'article R.2144-7 du CCP ou qui ne présentent pas des garanties techniques, professionnelles ou financières suffisantes, ne sont pas admises.

Dans le cas particulier des groupements, sera vérifiée la recevabilité administrative de la candidature de chacune des entreprises qui constitue le groupement. L'irrecevabilité de la candidature de l'une des entreprises membres du groupement entraînera de fait celle du groupement entier.

Si le SEDIF constate que des pièces dont la production était demandée sont manquantes ou incomplètes, il peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou de compléter ces pièces dans un délai maximum de **10 jours calendaires**. Ce délai maximum de 10 jours commence à courir à compter de la date de retrait de l'accusé de réception électronique du courriel qui lui aura été adressé par le SEDIF.

Les demandes de complément faites par le SEDIF se feront exclusivement par le biais du portail des marchés publics franciliens Maximilien.

4.4 PIÈCES A TRANSMETTRE DANS LE DOSSIER RELATIF A L'OFFRE

Le second dossier comportera les pièces énumérées ci-dessous à l'appui de l'offre.

Le candidat aura, en outre, toute liberté de joindre à son dossier toutes justifications et observations qu'il jugera utile de donner ou de faire.

Il est impératif de fournir un dossier complet, entièrement conforme aux exigences du dossier de consultation. Le non-respect des exigences pourra entraîner l'irrégularité de l'offre.			
1	AE	L'acte d'engagement	Contractuel
2	SOUS_TRAITANCE	L'annexe à l'acte d'engagement en cas de sous-traitance (formulaire DC4 dûment complété)	Contractuel
3	BPU	Le Bordereau des Prix unitaires dûment complété (BPU)	Contractuel
4	RPU	Le Référentiel des Prix unitaires dûment complété (RPU)	Contractuel
5	DQE	Le Détail Quantitatif Estimatif dûment complété (DQE) (fichier Excel en 3 onglets)	Non contractuel
6	MT	Le mémoire technique composé de trois parties qui précisera : Les moyens humains affectés à la réalisation des prestations et plus particulièrement : L'organigramme nominatif et fonctionnel et la présentation de l'équipe dédiée avec CV en lien avec les prestations attendues La mise à disposition d'un interlocuteur unique La gestion des absences et des départs Le candidat assure dans son offre une transparence vis-à-vis de l'acheteur sur les statuts des profils indiqués et indique clairement les statuts de freelances, stagiaires, apprentis, alternants, etc. lorsqu'il y a recours. Une même personne peut assurer plusieurs fonctions. Les moyens techniques pour répondre aux besoins de l'accord-cadre, à savoir : Les moyens mis en place pour faciliter les échanges dans la conduite des projets Les abonnement(s) aux plateformes et logiciel(s) utilisés La présentation de la méthodologie de travail, du lancement du projet à sa conclusion, avec les différentes étapes d'organisation pour tout type d'enquête ou de sondage	Contractuel

7	CP	Cas pratique L'ébauche de réalisation d'un focus groups ayant pour objet la connaissance du SEDIF par les nouveaux délégués élus, et leurs attentes en matière de communication interne : proposition d'un questionnaire, et d'un guide d'entretien, ébauche d'un rapport de restitution. Cible : 3 groupes de 10 délégués. UNE SEULE PISTE EST ACCEPTEE. Les variantes ne sont pas autorisées.	Non contractuel
---	----	---	-----------------

Concernant **le mémoire technique**, l'analyse portera essentiellement sur les points suivants :

Méthodologie envisagée pour réaliser les enquêtes et notamment,

- **Constitution des échantillons,**
- **Recueil des données** (téléphonique, internet, visio, autre média, fréquence...)
- **Analyse des données et outils proposés pour l'analyse**

Méthodes et outils de restitution proposés :

- **Restitution des résultats** (réunion physique, téléphonique, remise document PowerPoint...)
- **Restitution des données** (plateforme dédiée, serveur ftp, tableur bureautique...). Une attention particulière sera portée à la plateforme de restitution des données en temps réel.
- **Livrables remis** (exemple de livrables comprenant analyse et recommandation)

Moyens opérationnels spécifiques mobilisés (humains, matériels) et organisation mise en œuvre : les moyens humains et matériels mis en place pour l'exécution des prestations, (CV de l'équipe en interface avec le SEDIF, modalités d'échange avec le titulaire et les équipes du SEDIF...).

Le candidat aura, en outre, toute liberté de joindre à son dossier toutes justifications et observations qu'il jugera utile de donner ou de faire.

Le mémoire technique devra respecter la présentation en trois sous parties énoncées précédemment, et ne pas excéder 50 pages hors annexes (exemples de livrables, CVs, cas pratique).

4.5 SIGNATURE DES PIÈCES PAR L'OPÉRATEUR ÉCONOMIQUE (CANDIDAT, COTRAITANTS, SOUS-TRAITANTS)



Au dépôt du pli, la signature des pièces n'est pas obligatoire. Elle sera demandée au candidat attributaire avant l'attribution définitive de l'accord-cadre – voir article ATTRIBUTION DEFINITIVE.

5 CONDITION DE TRANSMISSION DES PLIS

5.1 TRANSMISSION DES PLIS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Les plis doivent être transmis par voie électronique à partir de l'adresse URL suivante : <https://marches.maximilien.fr>.

Un message indique au candidat que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.

En cas d'envois successifs, seul sera retenu le dernier pli déposé.

Pour se préparer à répondre sur le portail Maximilien :

- Vérifier les prérequis techniques de la plate-forme, l'absence de virus (les fichiers contenant des virus ne peuvent être ouverts), et la configuration du poste.
- S'inscrire et s'authentifier sur <https://marches.maximilien.fr>

- « se préparer à répondre », en répondant aux consultations tests.

Pour répondre :

- S'authentifier avec son compte utilisateur sur <https://marches.maximilien.fr> ;
- Accéder à la consultation, dans « dépôt », cliquer sur (répondre à la consultation) ;
- Joindre les documents demandés : « pièces à transmettre par les candidats » ;
- après avoir accepté les conditions d'utilisation, cliquer sur "valider".

Formats de fichiers acceptés : doc / .pdf / .xls ou tableur/ image : PNG/ JPEG/. ppt, odt, et .odp.

- ne pas utiliser certains formats, notamment les ".exe", com, .scr;

- ne pas utiliser certains outils, notamment les "macros" ; ActiveX, Applets, scripts, etc

Pour faciliter la consultation des documents PDF, les candidats créeront des signets pour identifier les chapitres au sein d'un même document.

Les candidats sont invités à faire en sorte que l'offre ne soit pas trop volumineuse.

Accompagnement :



L'assistance technique du profil acheteur MAXIMILIEN est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 pour vous accompagner en cas de difficulté en renseignant le formulaire en ligne. Plusieurs documents et informations sont disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme.

Il est recommandé aux candidats de ne pas transmettre leur offre ou contacter le support technique en « dernière minute ». Les plis électroniques ainsi que les éventuelles copies de sauvegarde qui seraient transmis après la date et l'heure limites ne seront pas retenus.

5.2 COPIE DE SAUVEGARDE

Les candidats ont la possibilité d'adresser parallèlement à leur envoi électronique une copie de sauvegarde au format papier ou au format physique électronique. Elle devra parvenir au SEDIF dans le délai prescrit pour le dépôt des plis.

Ce dispositif a vocation, notamment, à préserver la candidature et/ou l'offre du candidat en cas de dépôt d'un document dans lequel est détecté un virus informatique ou lorsque la remise électronique du pli, ayant commencé avant l'heure de la clôture, n'a pu être pleinement effectuée avant l'heure limite. Ce pli sera traité suivant les dispositions prises en application de l'arrêté du 27 juillet 2018.

L'enveloppe d'expédition devra porter l'adresse et les mentions suivantes :

Syndicat des Eaux d'Ile-de-France
COPIE DE SAUVEGARDE – NE PAS OUVRIR

Service des Marchés
79 Boulevard Saint Germain, 75006 PARIS

CANDIDAT : A COMPLETER

Affaire : 2026_RU_002

Offre pour : **écoute des usagers et collectivités desservies par le service public de l'eau**

L'enveloppe d'expédition devra être transmise avant la date et l'heure limites de remise des plis :

- soit sous pli recommandé avec avis de réception postale,
- soit par son dépôt à l'accueil du siège du SYNDICAT DES EAUX D'ILE-DE-FRANCE à l'adresse indiquée ci-dessus, aux jours et heures suivants : du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 h 45 à 17 h 45.

Dans le cas d'envoi par coursier, aux jours et heures indiqués ci-dessus, il appartient au candidat de se faire envoyer par le coursier la copie du bordereau de distribution qui donne date et heure certaine du dépôt. Il ne sera pas délivré de récépissé.

6 JUGEMENT DES OFFRES

6.1 EXAMEN DES OFFRES

Le SEDIF examinera les offres en application des articles R.2152-1 à -5 du CCP.

Les offres inappropriées ou inacceptables sont éliminées. Les offres irrégulières peuvent devenir régulières, le SEDIF pourra autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières, dans un délai maximum de 10 jours calendaires, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. La régularisation ne pourra concerner une modification des caractéristiques essentielles de l'offre.

Examen des pièces financières de l'offre :

En cas de discordance, d'omission ou d'erreur de multiplication, d'addition ou de report, constatée dans différentes pièces financières de leurs offres, les soumissionnaires pourront donc être invités à expliciter ou à rectifier les pièces en conséquence, au moyen de demandes de précision ou de régularisation.

6.2 CRITERES DE CHOIX DES OFFRES

L'analyse sera réalisée sur la base des critères suivants pondérés de la manière suivante :

Critères	Pondération	Note maximale
Valeur technique Appréciée au regard de l'analyse du dossier remis à l'appui de l'offre	70 %	70
Prix Évalué au regard du coût estimatif des prestations tel que résultant du montant total du DQE (soit le total du DQE 1 prestations du BPU + DQE 2 prestations du RPU)	30 %	30
TOTAL	100 %	100

Le prix de l'offre sera apprécié sur la base du montant total du Détail Quantitatif et Estimatif, sur 4 ans document (non contractuel), correspondant à une estimation des besoins sur quatre ans (sur 30 points), par application de la formule suivante :

$$Note\ offre = Note\ maximale \times \left(\frac{prix\ mini}{prix\ offre} \right)^2$$

Lors de l'examen des offres, le SEDIF se réserve la possibilité de se faire communiquer les décompositions ou sous détails des prix ayant servi à l'élaboration des prix.

La valeur technique de l'offre sera notée selon les sous-critères suivants (sur 70 points, soit 70 % de la note maximale).

Sous-critères du critère « valeur technique »	Points
Méthodologie envisagée pour réaliser les enquêtes	25
Méthodes et outils de restitution proposés	15
Moyens opérationnels spécifiques mobilisés (humains, matériels) et organisation mise en œuvre	20
Cas pratique Focus Group : L'ébauche de réalisation d'un focus groups ayant pour objet la connaissance du SEDIF par les nouveaux délégués élus, et leurs attentes en matière de communication interne : proposition d'un questionnaire, et d'un guide d'entretien, ébauche d'un rapport de restitution. Cible : 3 groupes de 10 délégués.	10
Sous total	70

Chaque sous-critère sera noté par application du barème suivant :

Niveau d'appréciation	Barème
Très satisfaisant	100% des points
Satisfaisant	50% des points
Moyen	25% des points
Insatisfaisant	12,5% des points
Très insatisfaisant	0% des points

7 ATTRIBUTION DEFINITIVE

Le candidat, dont l'offre est économiquement la plus avantageuse, sera retenu définitivement sous réserve qu'il fournisse, dans un délai maximum de 15 jours à compter de la demande qui lui aura été faite par le SEDIF, les justificatifs et moyens de preuves mentionnés aux articles R.2143-5 à R.2143- 15 du CCP.

Il devra remettre, le cas échéant, dans les conditions précisées par le SEDIF :

- L'acte d'engagement **signé** par une personne habilitée de manière originale.
- Le pouvoir de la personne habilitée pour engager l'entreprise.
- En cas de redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés.
- Si elles n'ont pas pu être récupérées dans le cadre du dispositif « Dites-le nous une fois », les attestations sociales, fiscales et pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail (formulaire NOTI 1 : www.economie.gouv.fr/daj).
- En cas de co-traitance, un formulaire de candidature **signé** par chaque co-traitant, sauf si l'offre est signée par tous les co-traitants ou le mandat donné au représentant du mandataire par chacun des cotraitants, signé par la ou les personne(s) habilitée(s) de manière originale non scannée.
- L'attestation d'assurance (responsabilité civile).
- Le cas échéant, la déclaration de sous-traitance (DC4) **signée** par des personnes habilitées, accompagnée de l'ensemble de ses documents annexes.

La notification de l'accord-cadre emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Si le candidat ou le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer l'accord-cadre ne peut produire les documents demandés dans le délai imparti, sa candidature ou son offre sera rejetée par l'autorité habilitée qui présentera la même demande au soumissionnaire suivant dans le classement des offres. Pour les candidats établis dans un état membre de l'Union européenne autre que la France, un certificat établi par les administrations et organismes du pays d'origine doit être produit. Si ce certificat n'est pas établi en langue française, celui-ci fera l'objet d'une traduction certifiée conforme à l'original. En ce qui concerne les impôts, taxes et cotisations sociales pour lesquelles il n'est pas délivré de certificat, le candidat fait, sous sa propre responsabilité, une déclaration sous serment dûment datée et signée réalisée devant un tiers habilité. Cette déclaration ne peut en aucun cas revêtir la forme d'une attestation sur l'honneur établie par le signataire lui-même.

8 PROCEDURES DE RECOURS

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges liés à la passation du présent accord-cadre est le tribunal administratif de Paris :

7 rue de Jouy
75181 PARIS CEDEX 04
Téléphone : 01 44 59 44 00
Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr
Adresse internet (U.R.L.) : <http://www.paris.tribunal-administratif.fr>

Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours :

Direction des affaires juridiques du SEDIF
79 boulevard Saint-Germain
75006 PARIS
sedif@sedif.com